

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員はその理念を共有して実践につなげている	地域密着型サービスの意義を事業所の理念に落とし込み、毎朝唱和することで実践に向けての意識付けを行なっている。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	例年、地域との交流を重視し資源回収への協力や町内会への加入、地域への行事（文化祭等）へ入居者と一緒に積極的に参加しているが今年はコロナ禍にて最小限となっている。		
3		○事業所の力を生かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて生かしている。	例年、生涯学習として地域の小学生向けに夏祭りを開催、ふれあいの機会をもつようになっているが今年はコロナ禍にて最小限の地域交流となっている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2か月に1回運営推進会議を開催、活動報告や意見交換を行なっている。 コロナ禍以降は外部の方の参加は少数に限って参加いただいている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連携を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる。	市役所を訪問した際はホームの便りを持参し運営や取組みを伝える機会作りを心がけている。また集団指導に必ず参加し適正な運営について学ぶようにしている。		
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる。	身体拘束廃止マニュアルに沿って勉強会を定期的に行なっている。玄関はセンサーを設置し安全を確保した上で必要以上に施錠しないように取り組んでいる。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	2か月に1回は職員会議内で高齢者虐待を防ぐための研修を開催。併せて、虐待に繋がるような介護困難などが起こっていないかを話し合う機会を設けている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している。	管理者及び職員は外部・内部での研修で理解を深めるようにしている。実際に成年後見制度を利用する形での支援も行なっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
9		<p>○契約に関する説明と納得</p> <p>契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている。</p>	<p>入居に関する契約を行なう前にはご利用者本人やご家族と十分に時間をとり不安や疑問などをしっかりと伺った上で、文書を基に十分な時間をとり説明を行なっている。</p>		
10	6	<p>○運営に関する利用者、家族等意見の反映</p> <p>利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている。</p>	<p>遠慮なくご意見をいただくよう日々のお声かけを行い、ご意見箱を設置している。ご意見・ご要望があった場合には速やかに記録に残し、職員会議やカンファレンスで話し合いを持ち、運営の改善に反映させる形をとっている。</p>		
11	7	<p>○運営に関する職員意見の反映</p> <p>代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている。</p>	<p>日々の相談対応以外に、職員ミーティング、運営推進会議にて職員からの運営に関する意見や提案を出してもらい業務改善などに反映するようにしている。</p>		
12		<p>○就業環境の整備</p> <p>代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている。</p>	<p>職員の資格取得に向けた支援を行い、取得後は本人の意向を重視しながら職場内で活かせる環境づくりをしている。休み希望等にも配慮し勤務表を作成している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		<p>○職員を育てる取り組み</p> <p>代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている</p>	<p>外部研修への参加を促し、研修後はミーティング時に報告を行なうことで全職員が共有できるようにしている。</p>		
14		<p>○同業者との交流を通じた向上</p> <p>代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている</p>	<p>管理者は同じ立場の集まる管理者会議へ参加し、交流・意見交換を行なっている。また他事業所へ助勢という形で訪問し交流や意見交換を行い、自事業所での活動に活かすようにしている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		<p>○初期に築く本人との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている</p>	<p>サービスを開始する前には直接本人との面談を行い、その方の不安や思いを受け止め、意向にできるだけ添う形で環境整備を行なうことで安心して暮らすことができるよう考慮している。</p>		
16		<p>○初期に築く家族等との信頼関係</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている</p>	<p>家族が求めていることを聴き取り、どのような形での対応ができるか選択肢を提示、サービスを開始する前にご納得いただくまで面談、説明を行なっている。</p>		
17		<p>○初期対応の見極めと支援</p> <p>サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている</p>	<p>利用者、家族の実情や要望を基にまずはスタッフで話し合い、問題点や必要な支援等の意見交換を速やかに行なっている。</p>		
18		<p>○本人と共に過ごし支え合う関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている</p>	<p>ケアプラン作成の過程やケースカンファレンスを通じて、本人の得意な事、支えが必要なことを見極め、一方的な介護にならないよう協力を得ることで生活の自信に繋がる場面を設けるように配慮している。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を介護される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	病院受診同行や行事等に参加していただき、参加できない時には結果報告をこまめに行なうことで、家族と共に協力して支えていく関係づくりを心がけている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	大切にしてきた場所や人との関係が途切れないよう、面会など家族・知人・近隣住民の協力を得ながら支援を行っている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	一人ひとりの生活歴や性格を把握し、利用者同士の関係性が築けるよう仲介をし、個性を維持していただくよう配慮している。		
22		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用〈契約〉が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	契約解除後も見舞い、面会へ行き困り事などが無いか、相談が受けられる体制づくりを図っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	日常での会話を大切にし、会話や表情から思いを把握するように努めている。また、意思疎通ができない方など代替的に家族から情報を得るようにしている		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	個々の生活歴や馴染みの暮らし方を本人・家族と信頼関係を築きながら把握していくよう努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	一人ひとりの一日の暮らし方や生活のリズムを把握できるよう、日々の生活の中の意向を汲み実践を繰り返している。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご本人・家族とは日頃の関わりの中で思いや意見を汲み取り、計画に反映できるように努め、主治医や訪問看護師の意見・指示や職員からあがってくるモニタリングを基に、必要な支援を探り利用者主体の暮らしとなるよう計画を立てている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	日々の実践を漫然と記録するのではなく、事実や気づきを具体的に記入するよう心掛けている。職員は記録物に対してこまめに目を通し情報を共有してケアの実践や介護計画の見直しに活かしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人や家族の状況、その時々ニーズや希望に対して既存のサービスだけではなく、多職種や他事業のサービスを受けられるよう柔軟な対応を行なっている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らし方を支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	職員会議の中で地域資源について話し合い地域の人や場の力を活かした取り組みができるように検討している。また地域の関係者と打ち合わせをして協働で行事等の参画を行なっている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	本人や家族の希望・状況に応じてかかりつけ医の選定を行なっている。細やかな観察を行い病気の早期発見、早期治療に努め、受診時は付き添いを行なうことで日頃の様子や変化を伝えるようにしている。契約している訪問看護ステーションの協力を得て24時間体制で医療連携を図っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		<p>○看護職員との協働</p> <p>介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している</p>	<p>かかりつけ医への相談は随時行なっている。契約を結んでいる訪問看護ステーションからは週1回健康チェックを受けており、適宜相談もできる体制を取ってもらっている。</p>		
32		<p>○入退院時の医療機関との協働</p> <p>利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。または、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。</p>	<p>入院が発生した場合、環境が変わっても不安やストレスが軽減できるようホームでの生活や情報を具体的に文書で伝えるようにしている。こまめな面会を通して病院関係者との情報交換を行い早期退院ができるよう努めている。</p>		
33	12	<p>○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる</p>	<p>看取り介護についての指針を作成、契約の時点で「できること」「できないこと」を説明し同意を得た上で入居していただいている。入居後も運営推進会議や普段の情報交換などの時点でお話をしてご理解をいただくよう努めている。</p>		
34		<p>○急変や事故発生時の備え</p> <p>利用者の急変や事故発生時に備えて、すべての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている</p>	<p>職員会議の際に勉強会を行い、初期対応の訓練を行なっている。実際に急変が起こった場合に備えてホットライン等の連絡体制の備えを行なっている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
35	13	<p>○災害対策</p> <p>火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている</p>	<p>消防分遣隊協力のもと、昼・夜間想定にて定期訓練を行なっている。地域の協力体制を築くために民生委員や町内会長等地域の方々に参加をお願いしている。災害に対して非常持ち出し袋を備えている。</p>		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	ケアに当たる際は一人ひとりの人格や生活歴を把握したうえで自尊心を傷付けないように、かつ快適に生活ができるようなし円を心がけている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ゆっくりと話を聴く環境づくりに努め、日々の生活の中での会話を大切にしている。本人が思いや希望を表現しやすいよう雰囲気づくりを心がけている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	一人ひとりの本来持っているペースや望んでいる暮らしの支援ができるよう、日々の生活の様子を観察し生活歴と重ね合わせて、その日の様子を見ながら適宜対応を行なっている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるよう支援している	洋服はなるべく手にとってご自分で選んでいただけるように時間をつくっている。外出の際だけでなく日頃から身だしなみやおしゃれに興味を持って頂くよう支援している。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立は栄養面に配慮しながら一人ひとりの好みや旬の食材を取り入れるようにしている。職員と同じテーブルで会話をしながら食事をしている。下準備や盛り付け、後片付けも出来る範囲で手伝ってもらっている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一人ひとりの体調や1日の食事量、水分摂取量を記録することで情報を共有し食事量の少ない方には好みに合わせた食事の提供をしている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の臭いや汚れが生じないように、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	自分で口腔ケアができる方は見守り、出来ないところは補い、口腔内の保清に努めている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	一人ひとりの仕草や表情を察知し、日頃の排泄パターンを把握することで自然にトイレに行くことができるよう努めている。立位困難な方でも排泄希望があれば二人介助にてトイレでの排泄を行なっている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	腸内環境を整えるよう乳製品（牛乳、ヨーグルト、ヤクルト等）を提供。軽体操や立位・歩行訓練等の身体を動かす機会を設け、できるだけ自然排便ができるよう取り組んでいる。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々に応じた入浴の支援している	ゆっくりと入浴できるよう毎日浴槽にはお湯を準備している。入浴を好まれない方には日を改めて声が掛けられるよう日程調整を行なっている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	日中は、散歩やレクリエーションなど適度な運動を行い、夜間の安眠に繋がるようにしている。照明をつけたまま就寝したい方など適宜対応を行なっている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	内服文献表をファイリング、確認することで効能や副作用などに留意しながら対応ができるようにしている。服薬中の留意事項があれば個別の申し送りを記載、閲覧するようにしている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活暦や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	掃除・調理・盛り付け・食器洗いなど個々の能力や得意分野について日々の関わりの中から見つけ出しお願いしている。その際は感謝の言葉を述べ、張り合いや喜びのある生活が送れるように努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるように支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している。	天候の良い時には外気浴、散歩を行い外の空気や景色、四季を感じて頂くように支援している。桜の花見、コスモス散策、外食などを定期的に行なっている。また買い物やお墓参りなど家族の協力のもと出掛けられている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	希望者はホームにて金銭管理を行なっている。買い物に出かける際は自ら財布を持ってもらい支払いをしてもらっている。手元に持っていたい方についてはご家族と相談して少額であるがご自分で管理している。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援している	希望に応じて固定電話から電話をかけたり遠方の家族には電話で話ができるように支援している。携帯電話を所持されている場合は充電や掛け方等のお手伝いも行なっている。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱を招くような刺激（音、光、色、広さ、湿度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関や洗面台には季節の花を飾り、壁には入居者の手作りの作品や季節を感じられる飾りつけを入居者と一緒に行なっている。常に整理整頓、清潔を心がけ心地よい空間づくりに努めている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
53		<p>○共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている</p>	<p>今にはソファを置き、玄関周りには縁台や椅子を置き、個々でゆっくりと過ごせるような環境づくりを心がけている。</p>		
54	20	<p>○居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>家族の写真やアルバム、馴染みのダンスや寝具を持ち込んで頂き、その人らしく居心地の良い空間づくりに努めている。</p>		
55		<p>○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している</p>	<p>整理整頓をこころがけ導線に配慮している。車いすの方も自由に移動できるよう家具の配置にも気をつけている。</p>		

V アウトカム項目

56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1 ほぼ全ての利用者の
			2 利用者の2/3くらいの
			3 利用者の1/3くらいの
			4 ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1 毎日ある
			2 数日に1回程度ある
			3 たまにある
			4 ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿が見られている。 (参考項目：36, 37)	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない

60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)		1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
		○	4 ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1 ほぼ全ての家族と
			2 家族の2/3くらいと
			3 家族の1/3くらいと
			4 ほとんどできていない

64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1 ほぼ毎日のように
			2 数日に1回程度ある
			3 たまに
		○	4 ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)		1 大いに増えている
			2 少しずつ増えている
		○	3 あまり増えていない
			4 全くいない
66	職員は、生き生きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1 ほぼ全ての職員が
			2 職員の2/3くらいが
			3 職員の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1 ほぼ全ての利用者が
			2 利用者の2/3くらいが
			3 利用者の1/3くらいが
			4 ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1 ほぼ全ての家族等が
			2 家族等の2/3くらいが
			3 家族等の1/3くらいが
			4 ほとんどいない